



คู่มือการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนและกระบวนการ ดำเนินการช่องทาง การรับฟัง ข้อคิดเห็น (PUBLIC VOICE)

กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา

คู่มือการปฏิบัติงาน
ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินการช่องทาง การรับฟังข้อคิดเห็น (Public Voice)
กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา

หลักการและเหตุผลในการจัดการเรื่องร้องเรียน

เนื่องจากกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับเรื่องร้องเรียนจากนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ปกครอง ผู้ติดต่อขอรับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป รวมถึงผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของกองกิจการนิสิต โดยมีความจำเป็นต้องการให้มหาวิทยาลัยบูรพา ช่วยเหลือ หรือต้องการเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม และขอข้อมูลจากกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้น เพื่อประโยชน์ของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา จึงเห็นควรให้มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการข้อร้องเรียน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว เป็นไปถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนต้องเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการรับบริการของกองกิจการนิสิต ส่วนงานในมหาวิทยาลัย บุคลากรกองกิจการนิสิต หรือมีความจำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือ เยียวยา ปลดปล่อยทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือขอข้อมูลจากกองกิจการนิสิต

๒. กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถรับไว้ได้ ได้แก่ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผ่าน Google Forms : <https://forms.gle/qhaFZa3bDX2tVqfj7>

QR Code

BUU Student First 

ช่องทาง
การรับฟังข้อคิดเห็น
Public voice



ข้อคิดเห็นของท่าน คือการพัฒนาของเรา
รับข้อเสนอแนะ: การติดตาม การตอบรับ
การตรวจสอบและการตอบสนองข้อคิดเห็น
สำหรับข้อมูลด้านกิจการนิสิต



ibuusa

 กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา information@buu.ac.th/ibusa

ข้อปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนผ่านโซเชียลมีเดีย, หรือสามารถดำเนินการได้ ณ ที่ตั้ง โดยใช้เครื่องมือ Google Forms
๒. ผู้ร้องเรียนจะต้องทราบข้อมูลของผู้ถูกร้องเพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ช่วงเวลาการกระทำ ความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน หรือกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) และขอให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์
๔. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
๕. ระบุหมายเลขติดต่อ พร้อมอีเมล ตอบกลับให้ชัดเจน สามารถติดต่อได้

ประเภทข้อร้องเรียน

- ๑) ข้อร้องเรียนที่ต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น สอบถามข้อมูลอื่นๆ
- ๒) ข้อร้องเรียนที่เกิดจากการให้บริการหรือพฤติกรรมบุคลากรกองกิจการนิสิต
- ๓) ข้อร้องเรียนที่จำเป็นต้องให้มหาวิทยาลัยให้ความช่วยเหลือหรือปลดปล่อยทุกข์
- ๔) ข้อร้องเรียนเกิดจากความไม่ปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดกับการใช้ชีวิตนิสิตในมหาวิทยาลัยบูรพา

ระดับข้อร้องเรียน

- ระดับ ๑ ไม่รุนแรง มาจากคำแนะนำ เตือน แจ้งให้ทราบ เน้นการแสดงความคิดเห็น
(การปฏิบัติ: รับทราบ บันทึกข้อมูลไว้)
- ระดับ ๒ ค่อนข้างรุนแรง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบงาน กระบวนการต่างๆ ของกองกิจการนิสิต
(การปฏิบัติ: ไม่เร่งด่วน ดำเนินการตามกระบวนการ หลังจากที่ได้รับทราบข้อร้องเรียน)
- ระดับ ๓ รุนแรง ด่าทอ ข่มขู่ ทำร้ายร่างกาย หรือมีประเด็นการฟ้องร้องที่เกี่ยวกับกฎหมาย
(การปฏิบัติ: เร่งด่วน ดำเนินการทันที หลังจากที่ได้รับทราบข้อร้องเรียน)

ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้ดำเนินการได้

- ๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์
- ๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล
- ๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ๔) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน
- ๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัยและสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น คำร้องเรียน ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานของกองกิจการนิสิต ฯลฯ ผู้ร้องเรียนได้แก่ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ปกครอง ผู้ติดต่อขอรับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป รวมถึงผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย
๒. เจ้าหน้าที่จะนำเรื่องร้องเรียนมาดำเนินการคัดกรองในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกองกิจการนิสิต และส่วนที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการส่งเรื่องไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะแบ่งการดำเนินการเป็นระดับข้อร้องเรียน ๓ ระดับ ได้แก่

ระดับ ๑ ไม่รุนแรง มาจากคำแนะนำ เตือน แจ้งให้ทราบ เน้นการแสดงความคิดเห็น (การปฏิบัติ: รับทราบ บันทึกข้อมูลไว้) โดยคณะกรรมการประชาสัมพันธ์กองกิจการนิสิต ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ ภายใน ๓ ชั่วโมง

ระดับ ๒ ค่อนข้างรุนแรง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบงาน กระบวนการต่างๆ ของกองกิจการนิสิต (การปฏิบัติ: ไม่เร่งด่วน ดำเนินการตามกระบวนการ หลังจากที่ได้รับทราบข้อร้องเรียน) โดยหน่วยประชาสัมพันธ์กองกิจการนิสิต ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ

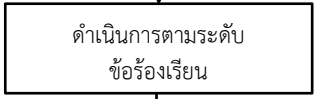
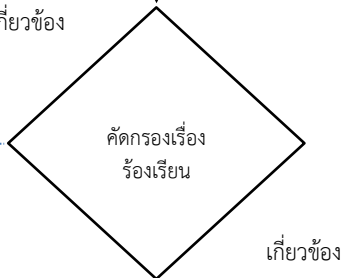
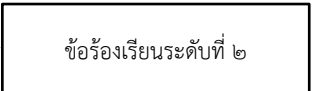
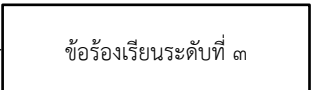
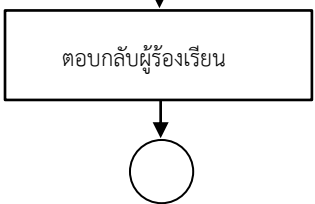
ระดับ ๓ รุนแรง ด่าทอ ช่มชู้ ทำร้ายร่างกาย หรือมีประเด็นการฟ้องร้องที่เกี่ยวกับกฎหมาย (การปฏิบัติ: เร่งด่วน ดำเนินการทันที หลังจากที่ได้รับทราบข้อร้องเรียน) โดยเร่งด่วนกับผู้บริหาร ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการด่วนที่สุด

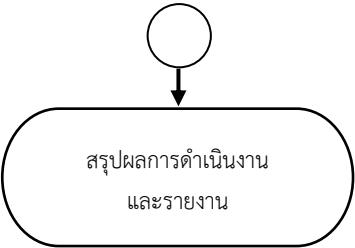
๔. ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามกระบวนการข้อร้องเรียนกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา

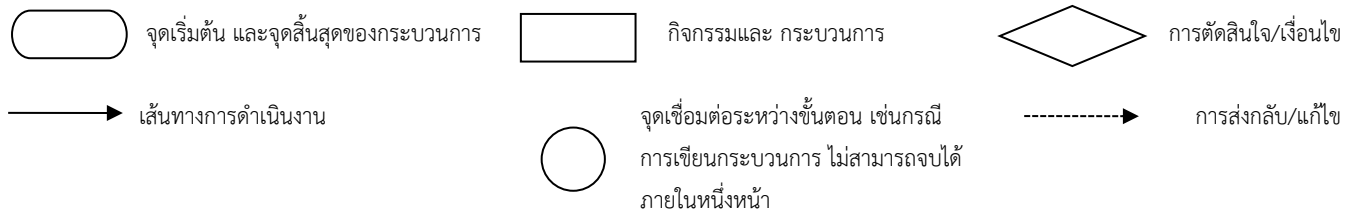
๕. เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้วตามกระบวนการ และแจ้งผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินงาน เก็บข้อมูล รายงานผล เพื่อนำไปวิเคราะห์แนวทางการป้องกันปัญหาระยะยาว

ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินการช่องทาง การรับฟังข้อคิดเห็น (Public Voice)

กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา

ลำดับที่	แผนภูมิสายงาน (FLOW CHART)	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน/ รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
๑		นิสิต ผู้ปกครอง บุคลากร ศิษย์เก่า อื่นๆ	แจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น คำร้องเรียนนิตินผ่านผ่านโซเชียล มีเดีย, หรือสามารถดำเนินการได้ ณ ที่ตั้ง โดยใช้เครื่องมือ Google Forms	- แบบข้อร้องเรียนใน Google Forms	-
๒		บุคลากร	- รับข้อร้องเรียนผ่านโซเชียล มีเดีย, หรือหรือสามารถดำเนินการได้ ณ ที่ตั้ง โดยใช้เครื่องมือ Google Forms - มีการแจ้งเตือนผ่านไลน์กลุ่ม ผู้รับผิดชอบในแอปพลิเคชันไลน์	- แบบข้อร้องเรียนใน Google Forms - ไฟล์ภาพถ่ายนามสกุล JPEG (ถ้ามี)	-
๓		บุคลากร	- รับแบบข้อร้องเรียนใน Google Forms คัดกรองตามกระบวนการ ขั้นตอนการร้องเรียน โดยมี ๑. เกี่ยวข้อง : ดำเนินการตาม ระดับข้อร้องเรียน ๒. ไม่เกี่ยวข้อง : ดำเนินการแจ้ง เรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตามขั้นตอนที่กำหนด	- แบบข้อร้องเรียนใน Google Forms - ไฟล์ภาพถ่ายนามสกุล JPEG (ถ้ามี) - บันทึกข้อความ ขอส่งข้อมูลการรับฟัง ข้อคิดเห็น (Public voice)	-
๔		คณะกรรมการ ประชาสัมพันธ์ฯ	- ตอบคำถาม ข้อแนะนำผู้ร้องเรียน ผ่านโซเชียล มีเดีย หรือส่งอีเมล ไปยังผู้ร้องเรียน	- แบบข้อร้องเรียนใน Google Forms - ตอบคำถามผ่านเพจ กองกิจการนิสิต - ส่งอีเมลรายงานไปยัง ผู้ร้องเรียน	๓ ชั่วโมง
๕		หน่วย ประชาสัมพันธ์ฯ	- จัดทำบันทึกข้อความ ขอส่งข้อมูลการรับฟังข้อคิดเห็น (Public voice) ส่งไปยังผู้เกี่ยวข้อง - ดำเนินการหารือร่วมกับผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องในการดำเนินการ ตามลำดับขั้นตอน	- บันทึกข้อความ ขอส่งข้อมูลการรับฟัง ข้อคิดเห็น (Public voice) - เอกสารประกอบการ ร้องเรียน	๓ วันทำการ
๖		หน่วย ประชาสัมพันธ์ฯ	- นำเสนอผู้บริหารโดยเร่งด่วน โดยตรง - จัดทำบันทึกข้อความ ขอส่งข้อมูลการรับฟังข้อคิดเห็น (Public voice) ส่งไปยังผู้เกี่ยวข้อง	- บันทึกข้อความ ขอส่งข้อมูลการรับฟัง ข้อคิดเห็น (Public voice) - เอกสารประกอบการ ร้องเรียน	ด่วนที่สุด
๗		หน่วย ประชาสัมพันธ์ฯ	- ดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียน พร้อมแจ้งผลการดำเนินการ - ส่งอีเมลตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน	อีเมลตอบกลับผู้ ร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ

ลำดับที่	แผนภูมิสายงาน (FLOW CHART)	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน/ รายละเอียด	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
๘		หน่วย ประชาสัมพันธ์ฯ	เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำไป วิเคราะห์แนวทางการป้องกัน ปัญหาระยะยาว	บันทึกข้อความสรุปผล การดำเนินงาน การรับ ฟังข้อคิดเห็น (Public voice)	ทุก ๓ เดือน





กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา

กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา 169 ถนนลงหาดบางแสน ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131